



SeAP@net

Serviço de Atendimento ao Público



eGOV - Governo Eletrônico

VISÃO GERAL

Na relação de um cidadão com uma organização de serviço público, a existência de informação integrada resulta na obtenção de real valor acrescentado no relacionamento entre as duas entidades.

Já imaginou saber toda a informação sobre os assuntos e processos de uma pessoa ou entidade existentes na sua organização?

Já imaginou saber todos os detalhes de assuntos tratados anteriormente exatamente no momento que necessita deles?

Já imaginou ter uma ferramenta de fácil uso para fazer a análise e o seguimento das tarefas que se comprometeu tratar após o atendimento dos cidadãos?

Na ANO transformamos este sonho num produto: o SeAP@net.

Este produto permite que todos os processos e documentos relacionados com o cidadão sejam anexados assim que é efetivado o agendamento da reunião ou atendimento.

Podem ser consultados todos os detalhes de cada agendamento, reunião e atendimento.

Sempre e em qualquer lugar!



CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) PARA ATENDER O CIDADÃO, EM QUALQUER LUGAR E A QUALQUER HORA



AGENDA DE ATENDIMENTO INTEGRADA COM O BACK-OFFICE



INTEGRAÇÃO COM OS SISTEMAS DE BACK-OFFICE DA ANO E OUTROS EXISTENTES NO CLIENTE



Empresa certificada
ISO 9001 | ISO 27001 | ISO 20000-1

CARACTERÍSTICAS E BENEFÍCIOS

O SeAP@net é um portal de serviços web, com uma componente de Intranet e outra componente na Internet e que permite ao cidadão marcar reuniões e atendimentos com base num calendário de recursos e disponibilidades pré-definidas. Na Intranet, permite que os serviços (secretárias, diretores, serviços de atendimento ao público, etc) marquem reuniões e audiências, de acordo com as disponibilidades.

Em ambos os casos, imediatamente após a marcação da reunião, o sistema anexa todas as informações existentes sobre esse cidadão.

FACILIDADE DE RELACIONAMENTO ENTRE O CIDADÃO E UMA ENTIDADE PÚBLICA

Este portal abre um canal de acesso direto a pessoas ou departamentos da organização. Cada pessoa que faça atendimento disponibiliza a sua agenda pública no portal e cada Cidadão pode fazer a sua marcação, identificando-se com assunto, data e hora pretendidas para reunião ou audiência.

PORTAL DE MARCAÇÃO DE REUNIÕES

A marcação de uma reunião ou audiência pode ser orientada a uma pessoa, departamento, diretor, etc, com marcação fixa ou por ordem de chegada. Caso a marcação fique em lista de espera, o cidadão será notificado quando esta se confirmar.

ACESSO AO HISTÓRICO E MONITORIZAÇÃO DA RELAÇÃO COM O CIDADÃO

Durante a reunião ou audiência, o SeAP@net disponibiliza uma interface do portal onde é possível consultar todos os assuntos relacionados com o cidadão, todos os processos existentes, documentos recebidos e enviados, mensagens trocadas, histórico de reuniões anteriores, assuntos tratados fechados e ainda abertos. É possível também saber em detalhe em que departamento ou por quem o assunto foi tratado ou está a ser tratado.

INTEGRAÇÃO AUTOMÁTICA DOS ASSUNTOS TRATADOS, EM REUNIÃO/AUDIÊNCIA, NO WORKFLOW INTERNO

Após a reunião ou audiência, é emitido o relatório de conclusões e os assuntos tratados. Os que necessitam de continuidade são automaticamente transferidos para o back-office e para os workflows definidos, para onde o processo é enviado para ser tramitado.

SINALIZADORES DE ASSUNTOS ENVIADOS PELO SeAP@net

Caso o cliente use os sistemas de back-office da ANO, sempre que um assunto é reencaminhado para o workflow interno, a pessoa ou departamento que o recebe é informada através de um sinal de “novo processo” com a informação da origem, respetivo assunto, prioridade atribuída e ação pretendida. Esta forma de trabalho permite ganhos de eficiência e grande qualidade no tratamento dos assuntos do atendimento.

FERRAMENTA DE AGENDAMENTO INTERNO

O SeAP@net é também uma ferramenta para os secretariados dos departamentos e respectivas direções. A gestão do atendimento é feita com base em agendas personalizadas e em disponibilidades. A informação relativa ao cidadão que requer a reunião ou audiência é disponibilizada automaticamente, sempre que esse cidadão é conhecido do sistema.